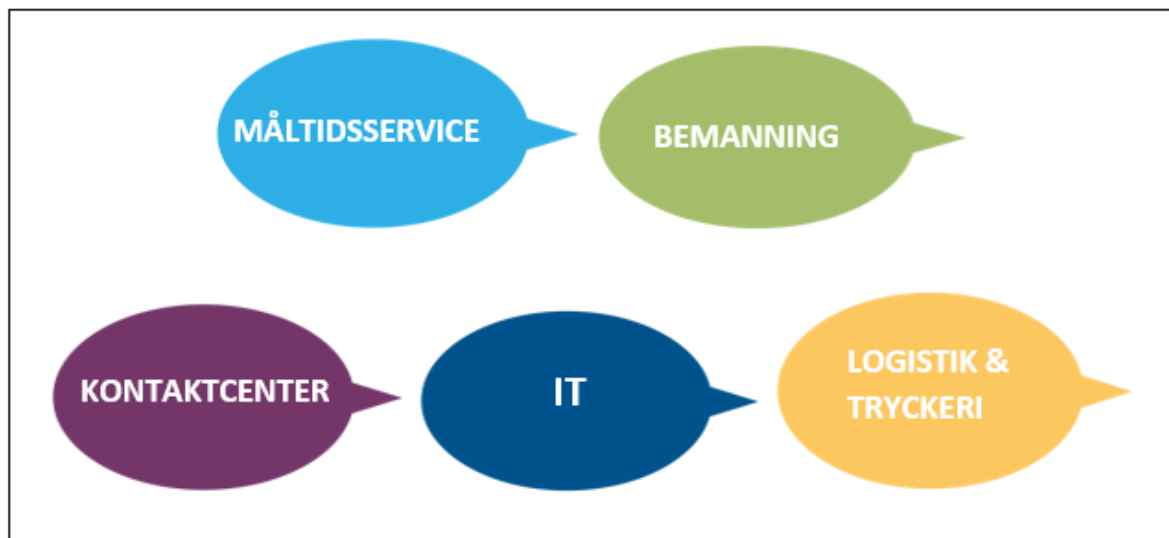


# Verksamhetsplan för servicenämnden 2022 - 2024



**Antagen av nämnd:** Servicenämnden

**Datum:** 2021-03-24, § 27

**Dokumentet gäller från:** 2021-03-24

**Dokumentansvarig:** ordförande Haris Sibonjic, förvaltningschef Annelie Andersson

## Innehåll

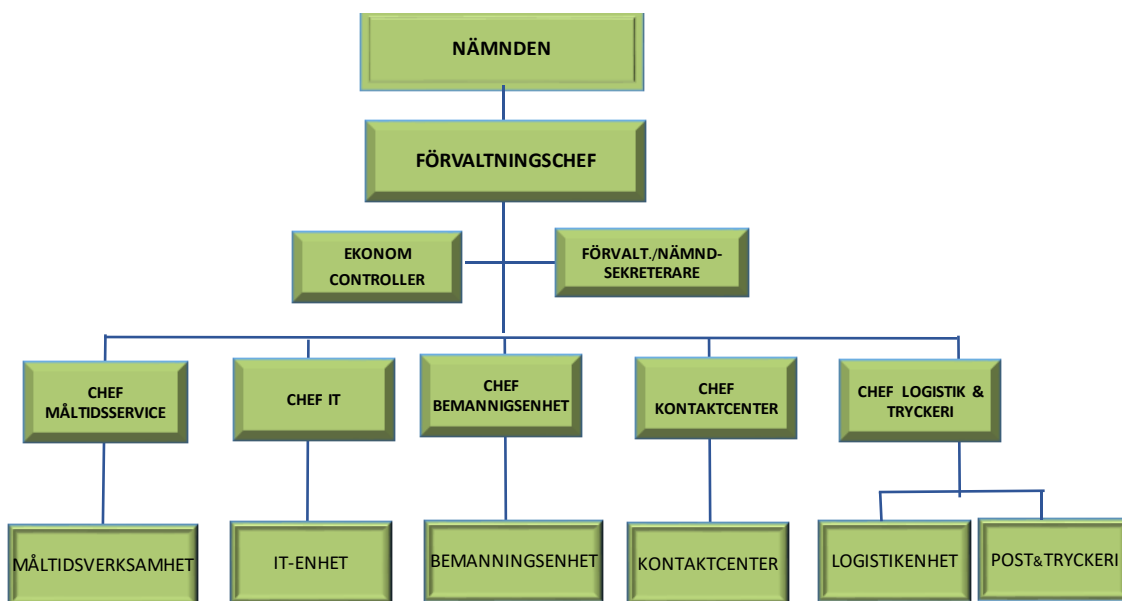
1. Nämndens uppdrag enligt reglemente .....	3
1.1 Organisationsbeskrivning .....	3
1.2 Uppdragets omfattning .....	3
2. Verksamhetsåren 2022 - 2024 .....	4
2.1 Strategier och metoder .....	5
3. Utmaningar och framtida utveckling .....	9
4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal	
4.1 Nämndens mål .....	10
4.2 Nämndens Ekonomi .....	12
4.2.1 Driftbudget 2022 samt plan 2023-2024 .....	12
4.2.2. Investeringsbudget 2022 samt –plan 2023-2026 .....	12
4.3 Nämndens HR .....	13
5. Sammanfattning .....	15

## 1. Nämndens uppdrag enligt reglemente

Servicenämnden ansvarar för och ska i enlighet med de riktlinjer kommunfullmäktige anger, till självkostnadspris tillhandahålla tjänster till kommunens förvaltningar avseende:

- kommunens samlade måltidsservice även omfattande personal- och lokalansvar
- kommunens övergripande ansvar för drift och support av kommunens nätverk, datorer och telefoni samt viss utveckling inom IT. Stöd till övriga nämnder i deras IT-utveckling och upprätthållande av fastställd nivå för IT-säkerhet
- kommunens bemanningsenhet för vikariehantering inklusive kommunens resurspoolspersonal för kost, omsorg och förskola
- kommunens logistikplanering, administration och skötsel av kommunens fordon samt kommunens centrala tryckeri, posthantering och turbilsservice
- kommunens kontaktcenter med där till hörande övrig verksamhet

### 1.1 Organisationsbeskrivning



### 1.2 Uppdragets omfattning

Servicenämnden består av 184 tillsvidareanställda och ca 500 korttidsvikarier. Nämnden ansvarar för IT, måltidsservice, post och tryckeri, bemanningsenhet för vikarie till förskola, omsorg och kost inklusive resurspooler, kontaktcenter samt logistikenhet med tillhörande bilpool.

Måltidsservice levererar ca 2 240 000 portioner per år via 46 kök. Till omsorgsnämndens verksamheter ca 414 000 portioner. Till barn- och utbildningsnämnden knappt 1 825 000 portioner. Måltidsservice har 108 tillsvidareanställda medarbetare varav 8 medarbetare ingår i ledning samt stödfunktioner. Övriga utgörs av kockar och måltidsbiträden.

IT-avdelningens uppdrag är att stödja kommunens olika verksamheter i IT-relaterade ärenden. Centralt för detta uppdrag är stort kundfokus och stabila leveranser på ett kostnadseffektivt sätt. Det handlar primärt om effektiv daglig drift och support av infrastruktur, enheter och

system.

Bemanningsenheten rekryterar och introducerar korttidsvikarier till verksamheterna inom omsorg, förskola/fritids och måltidsservice. Enheten hanterar omkring 38 000 beställningar per år och har under de senaste åren en lösningsgrad på 87 procent. Enheten ansvarar även för rekrytering och introduktion av semestervikarier till omsorgens verksamheter. För 2020 innebar det 285 semestervikarier. Bemanningsenheten består av 8,6 årsarbetare, utöver detta ingår även resurspoolspersonal för omsorg, förskola och kök med ca 35 årsarbetare.

Kontaktcenter är medborgarens väg in i Värnamo kommun. Kontaktcenters huvudsakliga uppdrag är att lösa medborgarens ärende vid första kontakten, att effektivisera och samtidigt leverera en bra kundservice. Kontaktcenter uppdrag är att underlätta för medborgarna att komma i kontakt med kommunen, att avlasta specialisterna i de kommunala förvaltningarna från rutinärenden och att medverka till effektivare handläggning och kortare väntetider. Kontaktcenter ansvarar även för viss intern service som till exempel att bemanna kommunens it-service tillsammans med IT-avdelningen, utfärda SITHS-kort etc.

Logistik-och tryckerienheten hanterar kommunens logistikplanering och distributionslösning av varor till och från kommunens enheter. Enheten ansvarar för administration och skötsel av kommunens fordon vad gäller tvätt, service och däckbyten. I enheten ingår även kommunens centrala tryckeri och posthantering.

## 2. Verksamhetsåren 2022 - 2024

Servicenämndens uppdrag styrs i mångt och mycket av övriga nämnders förändrings- och utvecklingsarbete. Det i sig kräver en hög grad av flexibilitet hos servicenämndens olika verksamheter. Flera av verksamheterna finansieras helt eller delvis genom intern försäljning till andra nämnder = interna kunder. Servicenämnden strävar efter att vara den nämnd som underlättar för övriga nämnder genom smarta digitala lösningar, bra service och leveranser med hög kvalitet. Nämnden arbetar för att vara den nämnd som driver på och hittar lösningar som kan effektivisera för övriga nämnder.

Servicenämndens verksamheter har ett antal gemensamma utmaningar, både på kort och lång sikt. Resursfrågan och kompetensfrågan är central inom samtliga verksamheter.

Servicenämndens måltidsservice strävar efter att leva upp till de förväntningar och krav som övriga nämnder och externa kunder ställer. Den offentliga gastronomin är en viktig del i samhället för att grunda bra och hållbara matvanor. God och vällagad mat som är tilltalande kräver hög kompetens och skaparglädje bland medarbetarna. Att laga mat från grunden tar tid och ställer krav på tekniker när mat lagas i de volymer som görs i kommunens kök.

Att skapa arenor för samarbetet är en viktig del i helheten eftersom det är en av framgångsfaktorerna för slutprodukten. Arenorna måste förankras och göras tillgängliga för både personal, barn/elever i skola och förskola samt hos de äldre inom äldreomsorgen.

Det är inte bara maten på tallriken som avgör om matgästen har njutit av måltiden. Det handlar också om den fysiska miljön där måltiden ska intas. Servicenämnden fortsätter att prioritera närproducerat, svensk och ekologiskt. Den nationella och regionala livsmedelsstrategin är en del i detta arbete. Att främja produktionen i regionen är avgörande för kommunen att hitta lokala producenter som kan erbjuda sina varor.

Flera kök har renoverats sedan måltidsorganisationen bildades och några nya har kommit till. Trots det finns det fortfarande kök som är i behov av renovering. Barn och utbildningsförvaltningens behov av nya förskolor och skolor innebär också på sikt att ytterligare kök måste byggas för att måltidsservice ska klara den ökade efterfrågan på

måltider. Det kan komma att innebära att personalstyrkan inom måltidsservice måste utökas under kommande planperiod.

Servicenämnden har en central bemanningsenhet där spetskompetens finns för säker leverans och effektiv hantering kring rekrytering och bemanning. I skuggan av pandemin har bemanningsenheten visat sig vara en tillgång för Värnamo kommun. En framtida roll som bemanningscontroller på bemanningsenheten skulle kunna vara en framgångsfaktor för att lyckas med kommunens heltidsresa. Bemanningenheten skulle kunna ta över hanteringen och planeringen av resursspass och schematekniska lösningar i de förvaltningar som kräver denna typ av schemaläggning.

Under 2020 togs beslut att genomföra transformationen av IT-avdelningen till ett IT-center och uppdrag gavs till servicenämnden att rekrytera en IT-centerchef. IT-centret ska vara det naturliga navet i kommunens strategiska digitaliseringsutmaning och präglas av kundfokus och pålitlig leverans av system och tjänster. Nya kompetenser vars primära uppdrag blir att skapa förutsättningar för andra genom att driva förvaltning, verksamhetsutveckling och innovation men också får resurser att samverka. Syftet är att under 5 - 8 år skapa ett IT-center som möter framtida behov av digitalisering på ett hållbart sätt.

Servicenämndens kontaktcenter breddar medarbetarnas kompetens inom kommunens samtliga verksamheter för att kunna lösa fler av medborgarnas frågor vid första kontakten. Utvecklingen går mot att medborgaren vill genomföra sitt ärende när det passar denne. Antalet inskickade e-tjänster har ökat från 196 år 2017 till 9 096 år 2020. För att medborgaren ska anse att Värnamo kommun är en tillgänglig kommun, krävs ett utvecklingsarbete med kommunens e-tjänster. Det är därför viktigt att finansiering finns för uppdraget. Nuvarande finansiering sträcker sig år 2021 ut.

I servicenämndens fortsatta arbete med att få veta vad kommunens medborgare tycker om kommunen, kommer det nyligen inköpta kundundersökningssystemet ha en viktig roll. Systemet är kopplat till bemötande, tillgänglighet och kvalitet.

”En väg in” har skapats för telefon och dataproblem – IT-service. Efterfrågan av stöd och hjälp har ökat kraftigt sedan start, så även antalet beställningar av digitala enheter och tjänster. Ett utvecklingsarbete har initierats för att minimera återkommande it-relaterade problem.

Klimat är en viktig fråga inom servicenämnden. Arbetet med matsvinn har haft fokus under åren och kommer så vara även fortsättningsvis. Den nytillkomna enheten för logistik driver frågorna kring fortsatt utbyggnad av laddinfrastruktur och för att öka andelen fordon som drivs på förnyelsebara drivmedel.

## **2.1 Strategier och metoder**

Servicenämndens måltidsservice vill leverera mat bestående av hållbara livsmedel som är lagade från grunden på ett resurseffektivt sätt. Det kräver rätt kompetens. En inspirationskock som kan arbeta med att utveckla arbetssätt och tekniker i kombination med glädjen till att laga god kvalitetssäkrad mat skulle kunna vara ett sätt att möta framtiden. Att hitta arenor för kunskapsutbyte, informationsutbyte och samverkan kring frågor som rör rutiner, beställningar, ekonomi mm är en annan framgångsfaktor. Samarbete och samsyn kring måltiderna bidrar till en effektiv resursanvändning vilket krävs då förvaltningens kunder planerar för fler kök.

Fortsatt fokus på arbetet med matsvinnet. Trots mycket gott resultat under 2020 är

osäkerheten stor kring hur mycket pandemin har påverkat resultatet.

Ett nytt kostdatasystem implementeras sent under 2021 för att helt vara i produktion under 2022. Systemet kommer att ge stöd till måltidsservice och dess kunder och bidra till kontroll på inköp, beställningar, statistik och uppföljning. Det kommer även att vara ett verktyg för att kommunicera med verksamheternas matgäster och övriga medborgare i frågor kring matsvinn och klimatpåverkan.

Servicenämndens kontaktcenter arbetar för att utveckla ett digitalt kundforum för kommunens medborgare. Kundforumet kan publicera vanliga frågor som skulle förenkla och förbättra för medborgaren. Det digitala kundforumet är mer kostnadseffektivt och ett mer tillgängligt alternativ än en chattfunktion. Implementering av ett kundforum är dock förenat med en kostnad som i dagsläget inte är finansierad.

En annan del i kommunens attraktivitet och i servicenämndens framtida uppdrag kan vara ett utvecklat samarbete med de kommunala bolagen. Det skulle kunna ge en win-win-situation om kontaktcenter kunde bli ingången till både kommun och dess bolag.

Det finns önskemål om en ökad service i samband med leverans av vikarier från beställande verksamhet. För att lyckas med detta är samsynen kring resursfördelning och processflöden viktig. Ett kontinuerligt behov av nyrekryteringar kommer att finnas, både av poolpersonal och timavlönade korttidsvikarier. I dialog med förvaltningarna anpassas storlek på både resurspooler och vikariebanken efter verksamheternas behov. Ett framtida systemstöd i form av en robot som klarar vikarietillsättning med hundra procentig matchning skulle kunna ge möjligheter till den ökade servicenivå som efterfrågas.

Ett nytt krav som tillkommit kring timvikarier är ansvaret med att upprätta en utvecklingsplan för den som så önskar (gäller timanställda 9 mån eller längre). Uppdraget kommer att kräva en omfattande insats av bemanningenheten. Ytterligare ett krav är att ta ett större ansvar för korttidsvikarie med omfattande sjukfrånvaro. Båda uppdragen kommer att generera en översyn av resurser över tid för att klara uppdragen.

IT-utvecklingen och digitaliseringen går snabbt framåt vilket bidrar till en kontinuerlig förändring i verksamheten och i sättet att arbeta. Äldre IT-system/-tjänster avvecklas medan andra tillkommer som förenklar och digitaliserar arbetsflöden. Betydelsen av en strukturerad förvaltning och vidareutveckling av kommunens it-stöd blir allt viktigare. VITS, Värnamo kommuns ledningssystem för IT-stöd, skalas upp under planperioden för att etablera samtliga objekt. Det innebär en organisatorisk tillväxt med kompetens inom projektledning, verksamhetsutveckling och innovation. Syftet med modellen är att säkerställa att kommunens it-stöd ger avsedd nytta i verksamheten, erhåller styrbarhet där många organisatoriska parter är inblandade och tydliggör roller och ansvar. På sikt ska VITS leda till frigörande av resurser från förvaltning till utveckling.

#### *-Tillräcklig uppkoppling*

Kommunens nät är en förutsättning för att digitaliseringen ska gå att genomföra. Under planperioden kommer både komplettering till platser där ingen eller bristfällig uppkoppling finns och utbyte av äldre hårdvara att göras. Utbytestakten är baserad på en livslängd på ca 5 år för utrustningen i nätet. För att förbereda för kommande krav på säkerhet och flexibilitet i nätet utvecklas detta i samarbete med Värnamo Energi.

#### *- Bra digital arbetsplats*

Nya enheter som inte kan förutses kan komma att kopplas in i kommunens nät. Exempel på detta kan vara olika lösningar inom "IoT" (Internet of Things = uppkopplade enheter som t.ex. mäter badtemperaturer, användning av fritidsanläggningar etc.). Resultat av de

pilotprojekt som pågår både lokalt i Värnamo och i projekt på länsnivå ska summeras och troligen resultera i nya tillämpningar av IoT.

Livscykeln för standardiserade enheter som PC, telefoner, skrivare och andra enheter ska ses över, från anskaffande till miljöriktigt uttrangerande. Rutiner och metoder för en effektiv process ska säkerställas. Detta ska vara klart i slutet av 2022. En genomförd kartläggning av kommunens skrivarpark visar på stora möjligheter till besparingar. Införande av en ny process för hantering av skrivare och kopiatorer ska införas.

IT-branschen har en tydlig inriktning på att förflytta kunderna mot molnbaserade licensieringsmodeller. En övergång till Microsofts 365 produktsvit innebär att flera nya verktyg för produktivitet och samarbete görs tillgängliga. Under kommande år införs nya funktioner succesivt i takt med verksamheternas behov.

#### *- Hjälp och stöd som man är nöjd med*

Nya digitaliseringslösningar kan kräva ny typ av support och på andra tider än 8:00-17:00. På sikt kan eventuellt ett utökat beredskapsuppdrag behövas om beslut fattas om detta. Ett sätt att lösa supporten kan vara att skapa fler digitala guider. Den nya supportfunktionen, IT-service, kommer att vidareutveckla sina processer och stöd för incidenthantering. Värnamo kommuns medarbetare är helt beroende av digitala lösningar för att klara sitt uppdrag. Om utvecklingen fortsätter, med samma höga inflöde till IT-service, trots fortlöpande utveckling av processerna, kommer inte dagens resurser på IT-service att räcka till.

Verksamhetsstödet för support, Nilex, kommer troligen att behöva ses över och moderniseras. Även om automatisering av många standardärenden kan göras ser vi ett behov av en utveckling av lösning för självservice där användaren själv kan beställa nya funktioner och rättigheter enligt fastställda regelverk.

#### *- Stabil o pålitlig leverans av system och tjänster*

Efter en revision av bland annat IT säkerhet som gjorts av Myndigheten för skydd och beredskap (MSB), belystes ett stort antal förbättringspunkter. Utvecklingen runt IT-säkerhet måste prioriteras då hotbilden i samhället har en allt mer tydlig riktning mot verksamheternas IT-system. Flera av kommunens system drivs av servrar med äldre operativsystem som inte har support längre. En prioritering behöver därför göras för att uppdatera system med störst risk att bli angripna. Detta med avseende på att exempelvis virusattacker och liknande blir allt mer sofistikerade, samtidigt som IT-miljön blir komplexare. Enkelhet ska alltid eftersträvas i tekniska lösningar för att underlätta underhåll och driftsäkerhet.

De digitala systemens tillförlitlighet och prestanda tas som en självklarhet idag. För att säkerställa tillförlitlighet och kapacitet för kommunens verksamhetssystem krävs en infrastruktur i form av lagring, nätverk och säkerhetslösningar som bildar en stabil bas för kommande digitaliseringsåtgärder. Denna byts kontinuerligt ut baserat på prestanda, ekonomisk livslängd och var tekniken ligger i leverantörens livscykel.

Olika driftlösningar där lokal drift, molnlösningar eller drift hos systemleverantören alltid ska utvärderas baserat på kundernas krav och informationens karaktär. Nya digitaliseringslösningar kräver ofta integration mot befintliga verksamhetssystem och myndigheter samtidigt som krav på integritet och informationssäkerhet inte får äventyras.

Processen för att arkivera verksamhetssystem som inte längre är i drift till regionens gemensamma arkivplattform pågår och fortsätter som en permanent del under kommande planperiod. Arkivering görs för att undvika ett underhållsbehov av de avvecklade systemen under hela den tid informationen måste finnas tillgänglig enligt lag.

#### *- Säker digital identitet och åtkomst*

Att kunna arbeta flexibelt, oberoende av tid och plats, med bibehållen säkerhet, kommer att

vara helt nödvändigt, för att kommunen ska kunna attrahera ny personal som ser detta som en självklarhet. Därför måste lösningarna för säkra fjärranslutningar utvecklas och kompletteras med 2-faktors inloggning. Detta är också ett krav för skolans digitala prov från år 2023 och planen är att detta ska vara infört vid årsskiftet 2021 - 2022.

Funktioner för krypterad e-post och säker digital kommunikation är en funktion som måste prioriteras för att säkerställa att meddelanden inte kommer på avvägar, kan avlyssnas eller förvanskas.

Projektet för kontoskapande går in i en ny fas där komplettering av användares systembehörigheter kan sättas så långt det är möjligt utifrån givna regler och roller för användare styrda från HR-systemet.

För att förenkla användandet av verksamhetssystem behöver projektet ”Single Sign on” utvecklas där målsättningen är att en inloggning ska räcka för att komma åt sina verksamhetssystem. Projektet är påbörjat och kommer att vidareutvecklas under 2022 när det nya HR systemet är i drift och beräknas vara klart under 2024.

Systemövervakning är ett krav från GDPR och NIS som kräver detaljerad loggning av hur information ändras. Speciella system krävs som automatiskt kan känna av och slå larm om onormal aktivitet upptäcks i systemen. Eftersom IT-säkerhet blir allt viktigare kommer ett behov av revisioner och tester behöva göras både av avdelningens egen personal och externa aktörer.

#### *- Verksamhetsutveckling under IT-center*

Servicenämnden kommer under kommande planperiod att bygga ett IT-center. Tidigare IT-avdelning kommer att vara en del i IT-centret. Därutöver kommer IT-center att samla ny kompetens som idag saknas. Det kan handla om kompetenser kring verksamhetsutveckling och projektledning, den typ av kompetenser som övriga nämnder efterfrågat som stöd från IT-avdelningen. Det kan också handla om kompetens kring tryckfrihetsförordningen och offentlighetsprincipen där kommunens samlade informationsmängd behöver ses som en strategisk tillgång och nyttjas mer medvetet utifrån sitt värde i olika faser av en datamängds livscykel.

Det handlar om allt från införande av nya system där nya data skapas till hur kommunen förvaltar data i befintliga system och hur data hanteras som inte längre ska bearbetas och hanteras utan istället ska arkiveras eller gallras. Fokus behöver finnas i hela kommunens verksamhet kopplat till det strategiska värdet av data. I synnerhet inom områden för verksamhetsutveckling och innovation, så som öppna data, IoT (sakernas internet) och RPA (Robot Process Automation).

Alla myndigheter jobbar med allmänna handlingar och till stor del offentlig information. Öppna data är information som ska vara tillgänglig för alla invånare. De senaste åren har kommunen blivit mer digitaliserad vilket ställer krav på kommunen att göras sin information, mer strukturerad och mer digitalt tillgänglig. Det är i grund och botten vad öppna data handlar om. Myndigheter ska kunna tillhandahålla information i digital form. Även insamling av data via t.ex. IoT lösningar för olika typer av mätvärden eller annan data kan vara ett kommunalt uppdrag. Fokus kommer flyttas från serviceåtaganden till skyldigheter.

RPA (Robot Process Automation) eller robotisering är ett annat område som sannolikt kommer att behöva användas för att automatisera rutinmässiga arbetsuppgifter.

Servicenämnden har tidigare i skrivningarna tagit upp möjligheten att exempelvis effektivisera bemanningsenheten med hjälp av en RPA. Arbetet kommer att kräva en förmåga att koda och utveckla script för styrning av lösningarna.

För att kunna möta upp verksamhetens krav på skalbara lösningar och behovet av att följa sina kostnader krävs en succesiv övergång till en annan form av betalmodell. För detta behövs nya rutiner, IT-stöd och resurs i form av controller.



### 3. Utmaningar och framtida utveckling

En framgångsfaktor för servicenämnden är på sikt att hitta bra balans när det gäller krav, förväntningar, teknik och resurser. En annan framgångsfaktor är god arbetsmiljö, intern kompetensutveckling och organisatoriska förutsättningar vilket gör servicenämnden och Värnamo kommun till en attraktiv arbetsgivare som bidrar till att behålla duktiga medarbetare men också lockar nya till att söka sig till kommunen. Kompetensförsörjning är en återkommande viktig fråga som på något sätt måste hanteras då bristen på kompetent personal till verksamheterna är stor.

Under de sex år som servicenämnden funnits har rutiner och processer arbetats fram och förfinats. Mycket har hamnat väl, annat ska nämnden arbeta vidare med. Tanken med att bilda en serviceförvaltning var att samla verksamheter med serviceinriktad karaktär under ett och samma paraply. Detta för att underlätta för övriga förvaltningar att ägna sig åt sin kärnverksamhet.

De verksamheter som nu är placerade under servicenämnden har alla ett gemensamt uppdrag, att se till att smörja och underhålla för att på sikt utveckla och effektivisera för kommunens olika verksamheter. I detta arbete kan nu skönjas vissa synergieffekter om ytterligare verksamheter placeras under servicenämndens paraply.

En tydlig synergieffekt skulle vara att flytta över lokalvården. I kombination med måltidsservice skulle bland annat arbetet med heltidsresan kunna effektivisera genom att använda medarbetare inom måltid och lokalvård i gemensamma schemaläggningar.

En annan verksamhet som på sikt skulle kunna effektivisera omsorgens matdistribution är att flytta över vaktmästarna till servicenämnden. Med ett flexibelt arbetssätt för vaktmästarna skulle dessa kunna giftas samman med måltidsservice och lösa frågan kring matdistributionen åt omsorgen. Med det skulle följa att undersköterskorna får ägna sig åt det som de är bäst på, att ta hand om omsorgens brukare.

Andra verksamheter som exempelvis skulle kunna flyttas över är tolkservice, skuld- och budgetrådgivning, föreningservice och gata - park, samtliga verksamheter med inriktning mot service.

Servicenämnden kommer ha en fortsatt hög prioritet kring frågorna om säkerhet. En ökad medvetenhet hos kommunens användare gällande informationssäkerhet blir allt viktigare under kommande år. Avtalsformer, licensvillkor och juridiska frågor blir mer komplexa och är ett område där samverkan med andra kommuner kan vara en bra väg framåt.

Att skapa tillgänglighet och service är en annan prioritet för servicenämnden. Kontaktcenter ska leverera den teknik och de tjänster som medborgare efterfrågar. Ett proaktivt arbete krävs med förmåga till förändring och effektivisering för att kunna möta medborgarens behov. Det är därför viktigt att kontaktcenter ligger i framkant när det gäller digitala lösningar som underlättar. Det kan handla om e-tjänster men även här robotiserade tjänster.

Servicenämndens fordonsverksamheten driver frågan kring vilka fordon och drivmedel kommunen ska satsa på över tid. Det finns mycket som tyder på elektriskt drivna bilar. Olika märkestillverkare gör olika satsningar. Framtiden spår elfordon. Värnamo kommun bör dock de närmsta åren satsa på en blandning på el, laddhybrider och gasbilar. Det finns intressenter som kan tänka sig att etablera en biogasmack med placering närmre tätorten. Även fordon drivna av bränsleceller (vätgas) är intressant att följa utvecklingen på.

Servicenämndens tryckeriverksamhet är i samband med skrivarkartläggningen, en verksamhet som ska ses över. Utifrån fattade beslut under 2021 får tryckeriets framtid under kommande planperiod planeras.

## 4. Nämndens mål, ekonomi, HR och övriga nyckeltal

### 4.1 Nämndens mål

#### KVALITET – grunduppdrag av god kvalitet för de vi är till för

Det visar verksamhetens nytta för medborgaren. Vi får ett underlag för verksamhetsutveckling, att vi följer och säkrar verksamhetens kvalitet.

Det ger goda underlag till ledning och nämnd för beslut om resurser och insatser.

Kvalitetsmål formuleras utifrån respektive nämnds/bolags grunduppdrag i förhållande till medborgarna.

Nämndernas och bolagens kvalitetsmål, för sitt grunduppdrag, ska visa god målpåfyllelse inom ekonomiskt given budgetram.

#### Nämndsmål:

**Servicenämndens tjänster ger övriga förvaltningar förutsättningar till effektiv resursanvändning genom en god leveranssäkerhet och kvalitet**

Indikatorer	Nuläge:		Målnivåer:		
	2020	2021	2022	2023	2024
Andelen genomförda bokningar av bemanningsenheten	87 %	88 %	89 %	90 %	90 %
Kontaktcenter andel lösta ärenden – medborgare*	53 %	55 %	60 %	60 %	60 %
Kontaktcenter, andel lösta ärenden – förvaltningar**	74 %	65 %	70 %	70 %	70 %
Engagemang – Kontaktcenter***	4,47	4,48	4,49	4,5	4,5
Kundnöjdheten inom måltidsservice seniorrestauranger	91,5 %	91,5 %	92 %	92,5 %	93 %
Kundnöjdheten inom måltidsservice skolrestauranger	76,3 %	76,6 %	76,9 %	77,2 %	77,5 %
IT-avdelningens kundbemötande	95,9 %	97,5 %	97,8 %	98 %	98,1 %
IT-service kundbemötande****					
IT-service lösningsgrad****					

\* Medborgaren får hjälp i första kontakten med kontaktcenter och behöver inte återkomma

\*\* Kontaktcenter underlättar för förvaltningarna genom att direkt lösa ett ärende eller fördela ärendet till rätt verksamhet, ny indikator

\*\*\* Betyg på hur medborgarna upplever kontaktcentrets engagemang i samtalen (betyg 1-5, där 5 är bästa betyg).

\*\*\*\* Nuläge tas fram under 2021 som kan ligga till grund för framtida målsättning

#### DELAKTIGHET - medborgare och medarbetare är delaktiga i kommunens utveckling

Vi vill kommunicera och ge återkoppling avseende mål, resultat och kvalitet. Vi vill att medborgare och medarbetare ska ha möjlighet att påverka kommunens utveckling.

Externt mål: Värnamo kommun kommunicerar och för dialog om mål och resultat med sina medborgare.

- Medborgare får svar på sina frågor
- Medborgarna har möjlighet att påverka kommunens utvecklingsarbete

Internt mål: Verksamhetsuppföljning av mål, resultat, kvalitet, personal och ekonomi rapporteras sammanhållet.

- Medarbetarna är insatta i målen för sin arbetsplats och Värnamo kommuns målstyrning
- Medarbetarna är delaktiga i arbetet

<b>Nämndsmål: Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.</b>					
	<b>Nuläge:</b>	<b>Målnivåer:</b>			
<b>Indikatorer</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>KKiK – Tillgänglighet*</b> (KKiK = Kommunens kvalitet i korthet)	54%	69	75	80	80
<b>KKiK – Bemötande**</b> (KKiK = Kommunens kvalitet i korthet)	87%	92	94	95	95
<b>Generell nöjdhet – Kontaktcenter***</b> (Medborgarnöjdhetsmätning, Brilliant)	4,29	4,30	4,31	4,32	4,33
<b>Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Mål och uppföljning</b>	4,1***	4,2		4,3	
<b>Medarbetarundersökning HME (Hållbart medarbetarengagemang) Styrning</b>	79***	81		82	
<b>Medarbetarundersökning, kvalitetsområde Arbetsplatsträffar</b>	3,9***	4,1		4,2	

\*Andel av de som ringer kommunen för att få svar på en enkel fråga, \*\* Gott bemötande vid kontakt med kommunen, \*\*\*Resultat från mätning under 2019

#### **KOMPETENSFÖRSÖRJNING – arbetsgivare kan anställa de medarbetare de behöver**

Genom samverkan kan Värnamo kommun och andra arbetsgivare rekrytera och behålla medarbetare.

Medarbetare, vars erfarenheter och kompetens tas till vara och utvecklas, trivs och stannar.

Externt: Värnamo kommun samverkar aktivt med externa aktörer för att främja och underlätta rekrytering för alla arbetsgivare i kommunen.

Människors erfarenheter och kompetens tas tillvara.

Internt: Som en attraktiv arbetsgivare utvecklar och behåller vi våra medarbetare. Värnamo kommun upplevs som en attraktiv arbetsplats.

<b>Nämndsmål: Medborgare och förvaltningens medarbetare upplever att verksamheten präglas av dialog, tydlighet, delaktighet och med möjlighet att påverka.</b>					
	<b>Nuläge:</b>	<b>Målnivåer:</b>			
<b>Indikatorer</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Ledarskap</b>	79*	80		81	
<b>Medarbetarundersökning: Hållbart medarbetarengagemang HME, Motivation</b>	74*	76		79	

\*Resultat från mätning under 2019

### KLIMAT – klimatsmarta val underlättas

Klimatet är vår viktigaste framtidsfråga, där allas insats behövs och är viktig. Vi ska skapa goda förutsättningar att göra val som minskar vår klimatpåverkan.

Externt: Kommunens medborgare, företag, föreningar och besökare har stora möjligheter att leva och bedriva verksamhet klimatsmart.

Internt: Värnamo kommun minskar sin klimatpåverkan inom områdena resande och energianvändning.

Nämndsmål: Servicenämnden ska minska sin klimatpåverkan					
	Nuläge:		Målnivåer:		
Indikatorer	2020	2021	2022	2023	2024
Andelen matsvinn ska minska i måltidsservice restauranger	8%	9,4%	9,1%	8,8%	8,5%
Andel personbilar och lätta lastbilar som drivs med förnybara drivmedel	44%	48%	53%	57%	60%
Antal biogas/elhybrid/elbilar	110	130	145	155	165

## 4.2 Nämndens Ekonomi

### 4.2.1 Driftbudget 2022 samt plan 2023-2024

Servicenämndens preliminära driftbudgetramar för år 2022 är 40,8 miljoner kronor, för år 2023 38,9 miljoner kronor och för år 2024 37,9 miljoner kronor.

<b>DRIFTVERKSAMHET</b>	Bokslut	Bokslut	Budget	Prel	Prel	Prel
<i>Nettobelopp i miljoner kronor med en decimal</i>	2019	2020	2021	Budget	Budget	Budget
	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Servicenämnden	0,5	0,4	0,6			
Serviceförvaltning*	5,0	4,1	5,1			
IT-verksamhet	19,9	20,1	21,2			
Kostverksamhet/Måltidsverksamhet	3,9	8,7	1,0			
Bemanningsenheten	0,1	-0,6	0,0			
Kontaktcenter**	0,6	6,3	7,1			
Logistik o Fordon***	1,3	3,1	3,3			
<b>TOTAL NETTOKOSTNAD</b>	<b>31,3</b>	<b>42,0</b>	<b>38,3</b>	<b>40,8</b>	<b>38,9</b>	<b>37,9</b>

\* under år 2019 omfattar detta verksamhetsblock verksamheter stab samt post och tryckeri

\*\*under år 2019 utges kommunbidraget enbart till växel/telefoni

\*\*\* från år 2020 omfattar detta verksamhetsblock logistik samt post och tryckeri

### 4.2.2. Investeringsbudget 2022 samt –plan 2023-2026

Servicenämndens investeringsbudgetförslag för år 2022 är 17,2 miljoner kronor.

Servicenämndens förslag till investeringsplan för år 2023 - 2026 är totalt 38,4 miljoner kronor.

<b>Projektnamn/Projektgruppering</b>		<b>Budget 2022</b>	<b>Plan 2023</b>	<b>Plan 2024</b>	<b>Plan 2025</b>	<b>Plan 2026</b>
<i>Belopp i miljoner kronor med en decimal</i>	<i>Projektblad nr</i>					
Inventarier	SN 001	0,1	0,4	0,1	0,1	0,1
IT-utrustning	SN 002	0,1	0,3	0,3	0,3	0,2
Inventarier och storköksutrustning	SN 011	1,5	1,4	1,0	0,5	0,5
Minibussar	SN 032	0,1	0,0	0,1	0,1	0,1
Fordonsadministrationsystem	SN 034	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Fordon understigande 3,5 ton	SN 033	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0
Utbyggnad laddinfrastruktur	SN 035	0,5	0,5	0,2	0,2	0,5
Frankeringsmaskin	SN 036	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Produktionsskrivare till interntryckeri	SN 037	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0
Programvara centralt	SN 004	2,1	0,7	0,2	0,8	0,3
Bra digital arbetsplats	SN 017	2,0	1,5	0,6	0,5	0,5
Stabil och pålitlig leverans av system och tjänster	SN 018	2,9	4,8	1,6	2,5	0,1
Säker digital identitet och åtkomst	SN 026	2,2	1,0	1,0	0,5	0,5
Tillräcklig uppkoppling	SN 028	2,3	2,4	2,6	2,6	2,6
Hjälp och stöd som man är nöjd med	SN 029	0,6	0,1	0,1	0,0	0,0
Innovation och verksamhetsutveckling	SN 038	1,5	1,0	1,0	0,0	0,0
Utbyte av skrivare	SN 039	0,4	0,4	0,3	0,4	0,4
<b>SUMMA INVESTERINGAR</b>		<b>17,2</b>	<b>15,0</b>	<b>9,1</b>	<b>8,5</b>	<b>5,8</b>

### 4.3 Nämndens HR

År 2020 var ett år som innehöll väldigt lite kompetenshöjande insatser. Det som har kunnat genomföras har övervägande skett digitalt. Sjukfrånvaron har ökat totalt, men de längre sjukfallen har minskat rejält. Pandemin har påverkat utfallet då en stor andel av nämndens personal har uppgifter som inte kan utföras hemma. Kravet att stanna hemma vid minsta symtom samt förhållningsreglerna vid familjesmitta har också inneburit en ökad sjukfrånvaro. I nämndens siffror och kostnader för sjukfrånvaro respektive sjuklön ingår även bemanningsenhetens timavlönade vikarier. I övrigt har arbetet med sjukfrånvaron följt den plan som nämndens verksamheter tagit fram.

Servicenämnden har minskat något i antalet anställda vilket till viss del beror på pandemin. Ett antal medarbetare från bemanningsenhetens resurspool har gått över till omsorgens covidteam under en period men förväntas återkomma till bemanningsenheten när det bedöms lämpligt utifrån pandemin. Det beslutade utredningsuppdrag kring bemanningsenhetens vara eller icke vara har medfört att nyanställningar inte genomförts i den utsträckning som tidigare.

Glädjande kan konstateras att sysselsättningsgraden ökar i förvaltningen vilket kan hänföras till det omfattande arbete som genomförts inom måltidsservice och som också avspeglar sig i minskade timmar för mertid. Sedan 2018 har sysselsättningsgraden ökat med 6,1 procentenheter. Personalomsättningen har under året gått ner något, sett över tid finns ett antal pensionsavgångar.

### 3.3.1 HR i sammandrag

#### 3.3.1 HR i sammandrag

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Tillsvidareanställda, antal	198	188	-10
Tillsvidareanställda, årsarbetare	187	179	-8
Tidsbegränsat månadsanställda, antal	11	14	+3
Tidsbegränsat månadsanställda, årsarbetare	11	13	+2
Andel kvinnor, %	85,4	84,6	-0,8 <i>procentenheter</i>
Syssestättningsgrad, %	94,6	95,3	+0,7 <i>procentenheter</i>

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Övertid, tkr*	90	92	-2
Övertid, timmar**	214	218	+4
Mertid, tkr*	276	70	-206
Mertid, timmar**	1 538	400	-1 138
Timlön, tkr*	2 706	2 248	-458
Timlön, timmar**	20 095	15 749	-4 346

\*Avser kostnader enligt bokföringen per 2020-12-31, timmarna är utförda december 2019 - november 2020 (12 månader).

\*\*Avser timmar utförda december 2019 - november 2020 (12 månader).

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Sjukfrånvaro, % *	6,90	7,52	+0,62 <i>procentenheter</i>
Andel sjukfrånvaro längre än 60 dagar, % *	57,66	22,14	-35,52 <i>procentenheter</i>
Sjuklön (månadsavlönade, timavlönade), kr **	1 058 000	1 762 000	+704 000

\*Avser sjukfrånvarotid januari 2020 - november 2020. I förvaltningsberättelsen finns uppgift om sjukfrånvarotid januari 2020-december 2020.

\*\*Avser kostnader enligt bokföringen per 2020-12-31.

	2019-12-31	2020-12-31	Förändring
Personalomsättning, % *	7,8	7,1	-0,7 <i>procentenheter</i>
Personalomsättning exkl. pensionsavgångar, % *	4,7	4,5	-0,2 <i>procentenheter</i>
Pensionsavgångar, antal faktiska *	4	5	+1

\*Avser tillsvidareanställda.

Pensionsavgångar prognos (beräknat vid 65 års ålder) *	Prognos 2021	Prognos 2022	Prognos 2023	Prognos 2024	Prognos 2025
Antal	2	7	5	2	7

\*Avser tillsvidareanställda

## 5. Sammanfattning

Utvecklingen runt IT-säkerhet måste prioriteras då hotbilden i samhället har en allt mer tydlig riktning mot verksamheters IT-system. Kraven kommer därför att öka på IT-säkerhet, informationssäkerhet och regelverk inte minst genom den nya dataskyddsförordningen, GDPR och det nya NIS direktivet som omfattar skydd för samhällskritiska funktioner.

Säkerhetsrelaterade förbättringar på flertalet områden är därför prioriterade.

Övriga nämnder i kommunen kommer att behöva ett utökat stöd av IT-avdelningen. Det gäller hela processen från upphandling av hårdvaror och system till införande, support, förvaltning och avveckling av interna IT-system och digitaliseringslösningar. Oavsett om beslut tas att använda molnbaserade eller lokalt driftade lösningar kommer behov av intern support att finnas.

Även behovet av effektiv och snabb hjälp kommer att öka för att få full effekt av gjorda investeringar. Servicenämnden ser därför att det framtida IT-center med samlad kompetens för uppdraget kommer att skapa förutsättningar att möta kommande digitaliseringsutmaningar.

I IT-centers uppdrag ligger det också att driva Värnamo kommuns arbete med förvaltningsmodellen PM3 – VITS. IT-centerchefen får i uppdrag att över tid, skapa det IT-center som kommunstyrelsen fattat beslut om. I uppdraget ingår att se över vilka kompetenser som krävs och vilka resurser som behövs och som eventuellt redan finns i kommunens organisation som helhet.

Uppdraget för servicenämndens bemanningsenhet att upprätta utvecklingsplaner och arbetet med rehabilitering av korttidsvikarier med omfattande sjukfrånvaro kommer att innebära omfattande insatser av bemanningsenheten. En översyn av uppdrag och resurser får göras. Bemanningenheten har utvecklats och en hög kompetens har skapats. En säker bevakning kring LAS (Lagen om anställningsskydd), en väl fungerande rekrytering och en introduktion till nyanställda som bidrar till en trygghet för vikarierna gör att enheten snabbt kan ställa om för nya uppdrag.

Efter sex intensiva och utvecklande år är enheten nu redo för ytterligare uppdrag från fler verksamheter såsom exempelvis lokalvårdare, sjuksköterskor och fastighetsskötare.

Ett digitalt kundforum på kommunens hemsida som publicerar vanliga frågor och svar skulle förenkla och förbättra för kommunens medborgare då krav på tillgänglighet ständigt ökar. Kundforumet är dock kopplat till en kostnad som det i nuläget inte finns någon finansiering för.

En fortsatt utveckling för IT-services ”En väg in” med möjligheten att samla fler supportfunktioner på ett och samma ställe skulle kunna vara ytterligare ett sätt att effektivisera och förenkla internt för kommunens medarbetare.

Fortsatt utbyggnad av nya förskolor och skolor kommer att innebära mycket arbete för servicenämndens måltidsservice. I dialog med tekniska förvaltningen och barn och utbildningsförvaltningen, kommer en uppdaterad tidsplan att tas fram kring typ av kök och när i tid för kommande planperiod. Vid varje renovering eller byggnation av nytt kök ställs krav på kompetens och resurser från måltidsservice sida.

Omsorgsnämndens förebyggande arbete för sina äldre kommer att innebära insatser från servicenämndens måltidsservice. Samarbete och samverkan kring arbetet kommer att vara oerhört viktigt.